 <p>Unidad para las Víctimas</p>	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 172,01,08-1
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025
		Página 1 de 8

1. OBJETIVO

Gestionar las solicitudes de víctimas en el exterior, mediante la recepción, análisis, respuesta, registro y consolidación de información a través de los aplicativos dispuestos por la Unidad para las Víctimas, con el fin de garantizar trazabilidad y entrega de información oportuna a las partes interesadas sobre el acceso a las medidas de reparación.

2. ALCANCE

El procedimiento inicia con la clasificación de las solicitudes de información sobre el acceso a medidas de reparación recibidas de forma directa o indirecta por las partes interesadas, continúa con la clasificación, el análisis de la solicitud y la gestión de las respuestas, y finaliza con el reporte de seguimiento mensual a la atención de las solicitudes de las víctimas en el exterior.

3. DEFINICIONES

EVE: Grupo Interno de Trabajo del Escritorio de Víctimas en el Exterior del Ministerio de Relaciones Exteriores.

GAVE: Grupo de Atención a Víctimas en el Exterior.


GSC: Grupo Servicio al Ciudadano.

Guía de respuestas Consulados: Guía elaborada por el GAVE que reúne sugerencias de respuesta para las solicitudes presentadas por las partes interesadas.

Indemniza: Herramienta tecnológica de propiedad de la Unidad para las Víctimas que administra la información sobre los avances en el proceso de pago de indemnizaciones administrativas correspondientes a víctimas del conflicto armado en Colombia, permitiendo el registro y consulta de los mismos.

Instrumento Registro de Información: Herramienta diseñado por el GAVE para realizar el alojamiento de las solicitudes de información sobre el acceso a medidas de reparación, su clasificación y seguimiento.

LEX: Herramienta tecnológica de propiedad de la Unidad para las Víctimas que permite gestionar el ingreso de solicitudes mediante radicación en los sistemas de información y la respuesta a consultas, peticiones, quejas y reclamos (PQR) presentadas por los interesados.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 172,01,08-1
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página 2 de 8

Ministerio de Relaciones Exteriores o Cancillería: Es la entidad gubernamental encargada de formular, ejecutar y coordinar la política exterior y las relaciones diplomáticas del país.

Partes Interesadas: Todas aquellas personas, grupos, entidades o dependencias que tienen algún tipo de interés en el desarrollo o resultado de las solicitudes de información enfocadas a la reparación integral.

Reparación Integral: La reparación comprende las medidas de restitución, indemnización, rehabilitación, satisfacción y garantías de no repetición, en sus dimensiones individual, colectiva, material, moral y simbólica.

Sistema de Gestión para las Víctimas (SGV): Herramienta informática de propiedad de la Unidad para las Víctimas que recibe y canaliza las solicitudes de atención y reparación integral de las víctimas, gestiona los flujos de proceso, y garantiza la construcción de un sistema de información centralizado para el almacenamiento de los datos.

Solicitud Directa: Se refiere a aquella solicitud presentada por la víctima del conflicto armado colombiano y sin intermediarios, a través de las jornadas de atención presencial o virtual y las solicitudes radicadas por LEX.


Solicitud Indirecta: Es toda solicitud recibida por medio de los consulados de Colombia en el mundo, el Escritorio de Víctimas en el Exterior del Grupo Interno de Trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores y los canales de atención de la Unidad.

Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV): Conjunto de entidades públicas y otras organizaciones que trabajan juntas para brindar asistencia y reparación integral a las personas afectadas por la violencia en el país. Su objetivo es coordinar y ejecutar políticas, planes, programas y proyectos para garantizar la atención, asistencia y reparación a las víctimas, desde la asistencia humanitaria hasta la indemnización y la reintegración.

SRI: Subdirección Reparación Individual.

SRNI: Subdirección Red Nacional de Información.

SVR: Subdirección Valoración y Registro.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 172,01,08-1
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025
		Página 3 de 8

URT: Unidad de Restitución de Tierras.

Víctima en el exterior: Se consideran víctimas, para los efectos de la ley, aquellas personas que individual o colectivamente hayan sufrido un daño a sus derechos por hechos ocurridos a partir del 1 de enero de 1985, incluyendo aquellas que se encuentran en el exterior, independientemente de su estatus migratorio en el país donde habita, si goza o no de medidas de protección internacional, refugio o asilo, como consecuencia de infracciones al Derecho Internacional Humanitario o de violaciones a las normas internacionales de Derechos Humanos o en los eventos de delitos contra los recursos naturales y del medio ambiente, ocurridas con ocasión del conflicto armado interno. *Ley 2421 Art. 3.*

Vivanto: A través de la Red Nacional de Información (RNI) Vivanto es una herramienta de propiedad de la Unidad para las Víctimas que integra la información de diferentes aplicativos utilizados por las entidades del Sistema Nacional de Atención y Reparación Integral a las Víctimas (SNARIV) y de los cuatro marcos normativos que conforman el Registro Único de Víctimas (RUV): (SIPOD, SIV, SIRAV y LEY 1448 de 2011) con las restricciones de seguridad y confidencialidad de la información respectiva. La consulta individual de Vivanto permite consultar la información de las víctimas del RUV.


Registro Único de Víctimas (RUV): Es la base de datos administrativa que soporta el procedimiento de registro de las víctimas. Herramienta administrativa gestionada por la Unidad para las Víctimas, que identifica y caracteriza a la población afectada por el conflicto armado interno, para poder reconocer sus daños y necesidades, y así diseñar políticas públicas y programas de atención y reparación integral a las víctimas, su consulta se realiza a través de la herramienta tecnología de VIVANTO.

4. CRITERIOS DE OPERACIÓN

- Este procedimiento aplica a todas las solicitudes de información de las víctimas en el exterior que ingresan a través de los Consulados de Colombia en el mundo, el Grupo Interno de Trabajo del Escritorio de Víctimas en el Exterior (EVE) del Ministerio de Relaciones Exteriores y los distintos canales de atención, las cuales son gestionadas a través de las herramientas establecidas por la Unidad para las Víctimas, para ello se tiene en cuenta la protección de datos personales conforme a la normativa vigente.
- Las solicitudes de información presentadas por víctimas en el exterior se clasifican en dos categorías:

Solicitudes Directas, la cuales son recibidas mediante:

- Correo del coordinador/a del GAVE

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 172,01,08-1
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025
		Página 4 de 8

- Jornadas de atención presenciales o virtuales.
- Las allegadas a través de la plataforma LEX.

El medio de respuesta para las solicitudes directas se hace por correo institucional: solicitudes.exterior@unidadvictimas.gov.co


Solicitudes indirectas, son canalizadas por medio de:

- Correo: solicitudes.exterior@unidadvictimas.gov.co
- Los consulados de Colombia en el exterior.
- El Escritorio de Víctimas en el Exterior, adscrito al Grupo Interno de Trabajo del Ministerio de Relaciones Exteriores.
- Escalamientos SGV

Para las solicitudes indirectas, los profesionales del GAVE elaboran las respuestas utilizando las plantillas de la *Guía de Respuestas a Consulados*, las cuales se registran en las herramientas Indemniza y SGV. Las respuestas se entregan a los solicitantes, in situ, ya sea de manera presencial o telefónica.

- Para la operación del presente procedimiento se deberá tener en cuenta la *Guía de respuestas a Consulados*.
- Para el registro de las respuestas en la herramienta SGV el interesado debe estar en estado INCLUIDO en el Registro Único de Víctimas (VIVANTO); para estados diferente al INCLUIDO solo se deberá registrar en el Instrumento Registro de Información del GAVE.
- El GAVE genera un (1) Reporte mensual de Atención de Solicitudes de Víctimas en el Exterior a partir del seguimiento y análisis de la información contenida en el Instrumento Registro de Información, que da cuenta sobre las gestiones realizadas en el período.
- El GAVE dará las respuestas a las solicitudes de información sobre el acceso a las medidas de reparación dentro de los cinco (5) días calendario de haber recibido la solicitud.
- Con el propósito de brindar una respuesta adecuada a las solicitudes de información presentadas por víctimas en el exterior, el GAVE deberá articular sus acciones con las áreas misionales de la Unidad y, cuando sea pertinente, con entidades externas, garantizando así una atención integral, coordinada y conforme a los lineamientos institucionales.

A continuación, se describen las articulaciones necesarias para el desarrollo del procedimiento:

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 172,01,08-1
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025 Página 5 de 8

Articulación áreas internas y misionales Unidad para las Víctimas:

SRNI: Bases de datos:

- Facilitar el acceso a datos consolidados y actualizados de víctimas en el exterior que permitan al GAVE la identificación de necesidades específicas, zonas de mayor concentración y priorización de casos.
- Captura de información obtenida a través de las jornadas, consulados para actualizar y enriquecer la base de datos institucionales.
- Generación de reportes y análisis de datos.
- Focalización de acciones territoriales.

SRI: Indemnización:

- Identificación de casos.
- Remisión de casos.
- Acompañamiento en la ruta de reparación.
- Validación y análisis de casos.
- Seguimiento y retroalimentación de casos.

GSC: Canales de atención:


- Establecer rutas de atención diferenciadas para solicitudes provenientes del exterior.
- Trazabilidad y seguimiento a las solicitudes de los ciudadanos víctimas en el exterior.
- Integrar de manera articulada las herramientas de captura y consulta para facilitar el acceso a la información.

SVR: Estados de valoración:

- Orientar y acompañar de manera técnica la toma de declaraciones por parte de los Consulados de Colombia en el mundo.
- Seguimiento y retroalimentación a casos escalados.
- Respuesta a procesos de valoración.


Articulación áreas externas:

- Escalamientos consulados y ministerio de relaciones exteriores a través del EVE.
- Solicitudes de información correspondientes a casos de la Unidad de Restitución de Tierras (URT) y sus avances dentro de los procesos misionales de la Unidad.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 172,01,08-1
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR		Fecha: 23/12/2025
			Página 6 de 8


5. DESCRIPCIÓN DE ACTIVIDADES

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
Solicitudes de información sobre el acceso a las medidas de reparación	1. Clasificar las solicitudes de información sobre el acceso a las medidas de reparación.	Profesionales del GAVE	Los profesionales del GAVE clasifican las solicitudes de información sobre el acceso a las medidas de reparación de las víctimas en el exterior, en solicitudes directas o indirectas. La clasificación se hace en el <i>Instrumento Registro de información del GAVE</i> .		Instrumento Registro de información clasificado	Profesionales del GAVE
Instrumento Registro de información clasificado Guía de respuestas Consulados	2. Definir el tipo de respuestas		Los profesionales del GAVE identifican el tipo de respuestas que se requiere proyectar, de acuerdo con la medida de reparación solicitada. Los insumos para los tipos de respuestas se encuentran definidos en la <i>Guía de respuestas Consulados</i> .		Instrumento Registro de información con los tipos de respuesta definidos	Profesionales del GAVE
Instrumento Registro de información con los tipos de respuesta definidos	3. Proyectar las respuestas		Los profesionales del GAVE proyectan las respuestas de acuerdo con el tipo de solicitud y las registran en las herramientas SGV e Indemniza, para posterior consulta de las partes interesadas.		Instrumento Registro de información actualizado Herramientas actualizadas Respuestas proyectadas	Profesionales del GAVE Partes Interesadas
Instrumento Registro de información actualizado Respuestas proyectadas	4. Remitir las respuestas de solicitud de información sobre el acceso a las medidas de reparación		Los profesionales del GAVE envían las respuestas proyectadas a las partes interesadas y actualiza la información en el <i>Instrumento Registro de información</i> . Si la respuesta atiende a una solicitud directa se brinda in situ.		Instrumento Registro de información actualizado Correo electrónico institucional Herramientas actualizadas	Profesionales del GAVE Partes Interesadas

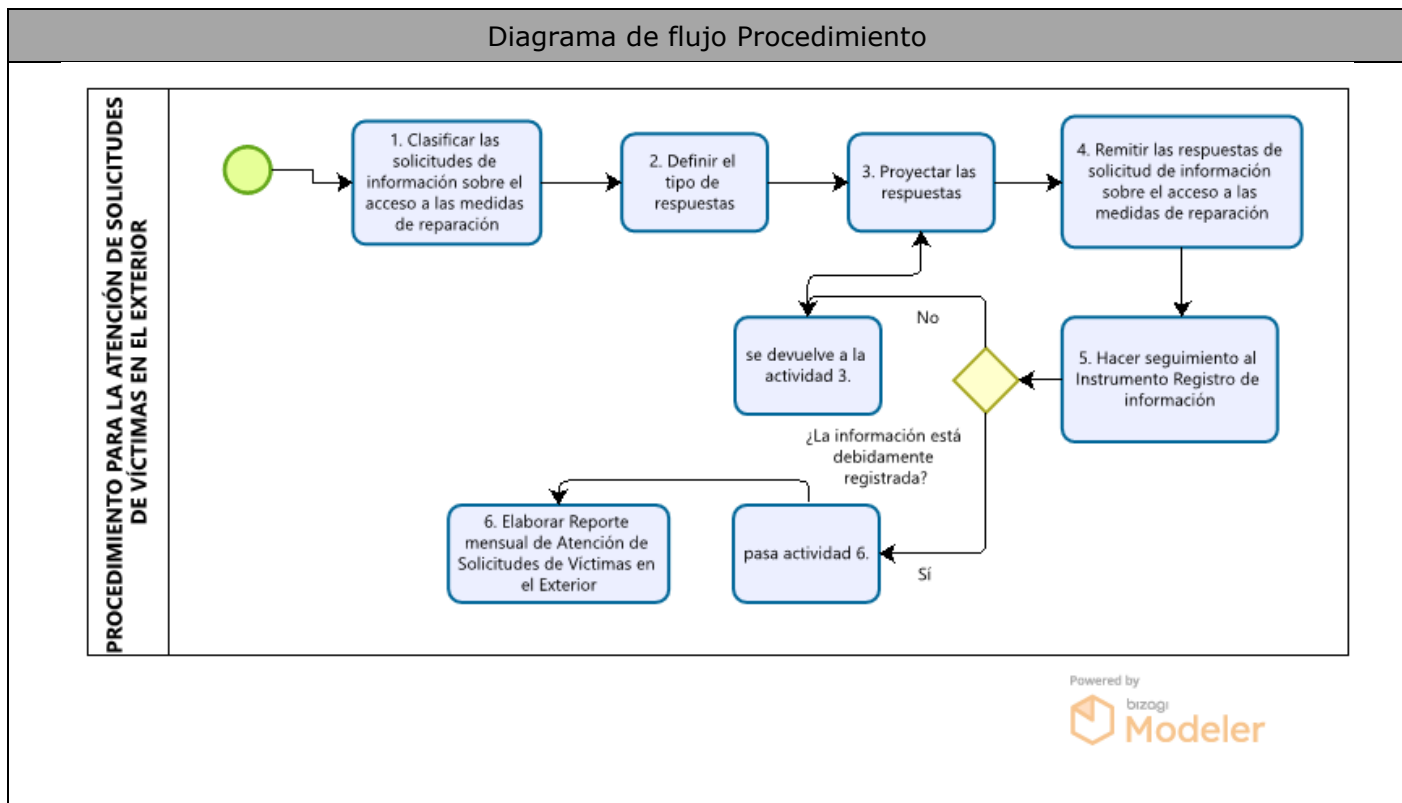
 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN		Código: 172,01,08-1
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO		Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR		Fecha: 23/12/2025
			Página 7 de 8

Entradas	Actividad	Responsable	Descripción	PC	Salidas	Cliente
			Si la respuesta atiende a una solicitud indirecta se remite por correo institucional.			
Instrumento Registro de información actualizado Correo electrónico institucional Herramientas actualizadas	5. Hacer seguimiento al Instrumento Registro de información	Profesionales del GAVE	Los profesionales del GAVE realizan seguimiento y verifican que el total de la información se encuentre registrada en el <i>Instrumento Registro de información</i> . ¿La información está debidamente registrada? Si: pasa actividad 6. No: se devuelve a la actividad 3.	X	Instrumento Registro de información validado. Correo electrónico	Profesionales del GAVE
Instrumento Registro de información validado.	6. Elaborar Reporte mensual de Atención de Solicitudes de Víctimas en el Exterior		Los profesionales del GAVE elaboran el Reporte mensual de Atención de Solicitudes de Víctimas en el Exterior a partir del seguimiento y análisis de la información contenida en el Instrumento Registro de Información, dando cuenta de las gestiones realizadas en el período. El informe se realiza <i>Formato Reporte mensual de Atención de Solicitudes de Víctimas en el Exterior el cual se encuentra almacenado en el repositorio Share Point del Grupo de atención a víctimas en el exterior.</i>		Reporte mensual de Atención de Solicitudes de Víctimas en el Exterior	

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Instrumento Registro de información	Herramienta diseñada para almacenar la información de las solicitudes de información sobre el acceso a medidas de reparación recibidas de las partes interesadas, con el objetivo de llevar control, hacer seguimiento y servir de insumo para la generación del reporte mensual de atención a las solicitudes.

 Unidad para las Víctimas	SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN	Código: 172,01,08-1
	PROCESO DE DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO	Versión: 01
	PROCEDIMIENTO PARA LA ATENCIÓN DE SOLICITUDES DE VÍCTIMAS EN EL EXTERIOR	Fecha: 23/12/2025
		Página 8 de 8

Producto y/o Servicio Generado	Descripción del Producto y/o Servicio
Reporte mensual de Atención de Solicitudes de Víctimas en el Exterior	Resultado procesado y consolidado correspondiente a las atenciones y solicitudes de información sobre el acceso a medidas de reparación, tramitadas por el Grupo de Atención a Víctimas en el Exterior (GAVE).



6. ANEXOS

- Anexo 1. Instrumento Registro de información.
- Anexo 2. Formato Reporte mensual de Atención de Solicitudes de Víctimas en el Exterior.
- Anexo 3. Guía de Respuestas Consulados.

7. CONTROL DE CAMBIOS

Versión	Fecha	Descripción de la modificación
1	23/12/2025	Creación del procedimiento.